© THE QUEEN'S PRINTER FOR ONTARIO
2000

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

MINISTRY OF CONSUMER AND COMMERCIAL RELATIONS

2000-2001
Business Plan

Ontario

100-06149/

Hon. R. W. Runciman

Message from the Minister

The Ministry of Consumer and Commercial Relations (MCCR) is committed to delivering high quality government services and information for consumers and businesses, a role that will grow in 2000-2001 as the ServiceOntario project, Publications Ontario, Access and Inquiry Services and Government Information Centres are integrated into the ministry.

MCCR paved the way for new service delivery alternatives. We are the first jurisdiction in the world to provide electronic land registration. Businesses can now incorporate online and personal property registrations and searches are being done electronically. More services are being added all the time, making it easier to conduct business with government.

As Minister, I am committed to ensuring consumer protection. In November, with the federal government ignoring consumer concerns about high and volatile gasoline prices, I launched the Ontario Gas Prices Review Task Force. Task force recommendations will be released this spring. In December, I convened a meeting of key travel industry stakeholders to strengthen consumer protection for airline passengers. The *Improving Quality Service Standards for Airline Passengers* discussion paper, which has been forwarded to the federal Transportation Minister, contains easy-to-implement changes to improve the flying experience in this country.

MCCR is also a leader in reducing red tape. MCCR eliminated the brewers' levy, making it easier for small brewers to place their products in Beer Stores. An MCCR *Liquor Licence Act* regulation establishes fair market standards for brew-on-premise operations. The *Franchise Disclosure Act*, if passed, will set standards for information disclosure by franchisors and require fair dealings by both parties to a franchise agreement.

As we look forward to the coming year, MCCR will develop and manage a flexible, cost-effective, customer-centred service delivery system that meets the needs of Ontarians and provides them with choice in how, when and where they access government services and products.

The Honourable Robert W. Runciman
Minister of Consumer and Commercial Relations

Ministry Vision

MCCR's vision is to promote a fair, safe and informed marketplace to support a competitive economy in Ontario. As a result of this business plan, the ministry will continue to support the government's agenda for job creation, economic growth and keeping Ontario communities safe and healthy.

The ministry's mission is to:

- Provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices;
- Support business growth and the investment climate;
- Provide services that are relevant to, and in keeping with, the evolving marketplace and in ways that make sense to Ontarians;
- Facilitate the provision of consumer information and education;
- Respond to the public's need for efficient services that offer value for money.

Core Businesses

1) Consumer Protection and Public Safety

MCCR oversees a system of regulation and enforcement that builds consumer confidence and encourages the growth of legitimate businesses. MCCR and its delegated Administrative Authorities* oversee legislation to protect consumers and regulate real estate, travel, motor vehicle dealers, elevators, amusement devices, fuel safety and electrical safety. The Ontario Film Review Board, with delegated authority from MCCR, provides consumers with information to make viewing choices by classifying films and videos. MCCR also administers the Ontario Board of Funeral Services and is responsible for the Ontario New Home Warranty Program.

2) Gaming and Alcohol Control**

MCCR maintains control of the gaming and beverage alcohol sectors through its regulatory agencies – the Ontario Racing Commission (ORC) and the Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO). The AGCO licenses and regulates casinos, charitable gaming activities and gaming service suppliers and operators. It also regulates the sale and service of beverage alcohol in public places. ORC ensures the integrity of horse racing through regulatory controls and standards-setting to enhance public confidence in these sectors.

3) Commercial Registries

MCCR provides the legal framework for most commercial activities in the province, ensuring that personal and commercial transactions are made in a secure environment that provides a solid foundation for Ontario's economic development. The ministry and its private sector partners register and maintain accurate records and provide public access to commercial data on real property, personal property and Ontario companies.

4) Vital Statistics

MCCR collects and maintains information on births, adoptions, marriages, deaths and name changes. These records are fundamental to establish citizenship entitlements, including eligibility to vote in elections, access to government programs and services, as well as provide information to support social and economic activities.

5) Business Standards

MCCR promotes consumer confidence and a sound investment climate by ensuring the integrity of Ontario's marketplace. MCCR administers laws governing business practices and regulates sectors such as bailiffs, cemeteries, collection agencies and consumer reporting; areas of the entertainment sector including boxing, kickboxing and wrestling; and the distribution of films and videos. MCCR works with business associations in unregulated sectors, such as the Collision Industry Standards Council of Ontario, to help them develop high marketplace standards and voluntary compliance.

6) Service Delivery

As of April 2000, MCCR is responsible for a number of customer service functions previously located in other ministries. Consolidating these services in MCCR will result in an improved service delivery system that is convenient, accessible and makes sense to the public. These services include:

- The ServiceOntario project, which focuses on service improvements for routine transactions that take place between the public and the Ontario government, such as driver's licence renewals. The ServiceOntario project is finding ways to provide people with better, more integrated service, and make better use of new, emerging technologies, as well as the private sector's service delivery expertise (transferred from the Ministry of Transportation).

- Publications Ontario distributes government publications to the public and provides online access to government information and services (transferred from Management Board Secretariat).
- Access and Inquiry Services provides walk-in, telephone and e-mail government information services (transferred from Management Board Secretariat).
- 57 Government Information Centres (GICs) provide convenient access to information and quick referral to the right specialist. Each GIC has a public access terminal offering the public the ability to browse the ministry provincial government Web sites and other electronic services (transferred from Management Board Secretariat).

* MCCR has five Administrative Authorities, i.e., industry-led not-for-profit corporations that administer designated provincial laws. These are: Ontario Motor Vehicle Industry Council, Travel Industry Council of Ontario, Real Estate Council of Ontario, Technical Standards and Safety Authority, and the Electrical Safety Authority.

** While the Liquor Control Board of Ontario (LCBO) reports to the Minister of Consumer and Commercial Relations, its budget is not part of the ministry's operational budget. The LCBO is a schedule II agency.

Annual Report on Key Achievements for 1999 - 2000

Quality Service

Quality Service Plan

MCCR implemented a Quality Service Plan that has increased communications with external customers and improved the ability of staff to meet MCCR's goals. For instance, *Scam Scan*, a media and consumer education campaign focusing on fraud and marketplace trouble spots, was undertaken through a series of press releases, announcements and communications materials. MCCR also developed and released the *Fraud Free 2000 Calendar*, a publication targeted at seniors to help them avoid fraud.

MCCR created The Learning Program to meet ministry staff needs for training in order to provide better customer service. The first pilot began in 1999 and the goal is to enrol more volunteers so that by 2001 all ministry staff have a learning plan. This effort ties in with the overall government goal of transforming the Ontario Public Service into a learning organization to ensure that employees have the skills, knowledge and abilities to respond effectively to new priorities and challenges.

Consumer Protection

In response to public concerns about airline service, MCCR consulted with air travel industry stakeholders to strengthen consumer protection for airline passengers. As a result of this effort, *Improving Quality Service Standards for Airline Passengers*, a report with recommendations to improve customer service was produced and shared with the federal Minister of Transportation and the airline industry.

The Ontario Gas Prices Review Task Force was created as a result of the federal government ignoring the concerns of Ontarians about high and volatile gas prices. The task force recommendations are scheduled for release in the spring.

The Technical Standards and Safety Act was introduced, and will, if passed, provide a modern and efficient regulatory environment for the administration of public safety.

Public concerns about rave parties led MCCR to host a conference of enforcement agencies and community groups on cleaning up illegal activities in establishments that are either licensed or unlicensed to serve alcoholic beverages.

Partnership In Consumer Protection and Public Safety

Land Registration

MCCR's partnership with the private sector through Teranet Land Information Services Inc. has automated three million property records so far. These properties are now available for public access through the Province of Ontario Land Registration Information System (POLARIS), an automated land registration database.

The Remote Online Search Capability Ontario (ROSCO) kiosks in Barrie, Brantford and Lindsay registry offices offer electronic access and credit card payment of writs of execution searches.

In addition, the first remote electronic land registration project was piloted in London, Middlesex, making Ontario the first jurisdiction in the world to provide electronic registration of land-related documents.

Clients in Middlesex County can now prepare land registration documents from their own offices and electronically file those documents from their offices. Ninety-one per cent of registrations now occur online in Middlesex.

Regulation That Makes Sense

Encouraging economic development and job creation

MCCR changed the *Collections Agencies Act* to encourage investment and promote job creation by allowing foreign ownership of Ontario-based agencies.

The Franchise Disclosure Act was introduced, and will, if passed, set standards for the disclosure of information by franchisors and require fair dealings by both parties to a franchise agreement.

The Red Tape Reduction Act, 1999, was introduced and passed, containing 200 amendments to streamline Acts in six ministries. The overall goal is to reduce job-killing red tape for businesses in Ontario.

MCCR cut red tape to expand the availability of high-quality Ontario Vintners Quality Alliance (VQA) wines by allowing direct delivery to licensed restaurants and bars. In addition, the brewers levy was eliminated, making it easier for small brewers to place their products in Beer Stores.

MCCR has also taken the lead to improve access of Ontario wines to European markets, where unfair rules are limiting the amount of Ontario wines that can be sold there.

Direct Service Innovations

Customer Service

The Personal Property Security Registration Branch has electronic capabilities that allow it to carry out 96 per cent of registrations and 84 per cent of searches electronically. In all, there are 2.5 million transactions annually and over $50 billion in assets have been secured. Over 1,600 client accounts are maintained and served with help desk support for both business and technical matters.

Ontario Business Connects

Ontario Business Connects (OBC) continued to expand its network of computer workstations across the province that allow people to register a business. Over 100 locations now exist across the province. In addition, a secure Internet business registration service was added, as well as the capability of obtaining a federal Business Number. OBC and Internet searches now mean that 80 per cent of corporate searches are done electronically.

Vital Statistics

The Office of the Registrar General began offering five downloadable forms from its Web site (Request for Birth, Marriage or Death Certificates; Marriage Licence Application; Marriage Licence; Statement of Death; Medical Certificate of Death), thereby shortening the time that customers need to spend in its offices.

As part of the ongoing Ontario Vital Statistics Information Project, communications and consultations took place with stakeholders with regard to policy and legislative changes required to change the Office of the Registrar General to become a high-tech, responsive, streamlined and customer-focused operation.

Key Commitments and Strategies for 2000 - 2001

MCCR's key strategies and commitments for 2000-2001 focus on creative solutions and exploring alternative approaches to program delivery that will result in improved, convenient and accessible customer service and streamlined operations.

Partnerships in Consumer Protection and Public Safety

Strategy

MCCR will promote a fair, safe and informed marketplace. We will work with our partners to ensure that ministry acts support consumer protection and public safety and that ministry acts and regulations are appropriately enforced.

Commitment

- MCCR will work toward adding a sixth* administrative authority by creating the Vintners Quality Alliance of Ontario to administer an appellation system for quality Ontario wines to ensure that high quality products are available to consumers.

* The five other authorities are: Ontario Motor Vehicle Industry Council, Travel Industry Council of Ontario, Real Estate Council of Ontario, Technical Standards and Safety Authority, and the Electrical Safety Authority.

- MCCR will introduce legislation to convert the Ontario Racing Commission into a self-financing entity fully funded by horse racing participants to provide more accountable, streamlined and efficient regulation.
- MCCR will undertake consultations with the public on consumer statutes such as the *Consumer Protection Act* and the *Business Practices Act*. Potential amendments, if passed, would broaden consumer rights with respect to services and ensure that people conducting transactions over the Internet have equivalent rights to consumers in traditional commerce. Consultation will also cover other areas including travel agents, bailiffs, real estate brokers and motor vehicle dealers.
- In response to public concerns about rave parties, the minister hosted a conference and discussions on cleaning up illegal activities at events in licensed and unlicensed establishments. An interim report will be issued with suggestions to make communities safer.
- MCCR will protect consumers by helping in the fight against telemarketing fraud by identifying and prosecuting dishonest telemarketers. MCCR will participate in expanding law enforcement activities and consumer education to protect consumers in collaboration with other levels of government and law enforcement agencies from both Canada and the United States. MCCR has laid over 1,400 charges since enacting the *Loan Brokers Act* in 1995.

Regulation That Makes Sense

Strategy

Working with stakeholders, MCCR plans to develop legislation and regulations that will curb unscrupulous business practices while encouraging a healthy environment for legitimate businesses. Reducing red tape and streamlining regulations and legislation to eliminate unnecessary requirements for business will remain a top priority.

Commitments

MCCR will introduce major regulatory initiatives following consultation with affected parties on the following matters:

- Technical standards and public safety under the *Technical Standards and Safety Act* to provide Ontario with a more modern, flexible and efficient regulatory environment for the administration of public safety. This Act incorporates a new code for amusement rides that resulted from an independent review by the Canadian Standards Association (International). Public safety will be enhanced in regard to elevating and amusement devices, hydrocarbon fuels and equipment, boilers and pressure vessels as well as upholstered and stuffed articles.
- Condominiums, to enhance information disclosure for prospective buyers and allow for new and more flexible arrangements for condominium corporations.
- The *Wine Content Act* to deal with consumer issues such as truth in labelling and to examine content and purchase requirement levels to ensure they are still relevant.
- U-brew and u-ferment practices to establish clear and fair marketplace standards for this previously unregulated sector of the beverage alcohol industry, thereby ensuring the long-term viability of the sector.
- Franchising, (pending passage of the *Franchise Disclosure Act)*, in order to help small business investors make informed decisions and encourage marketplace fairness.

Direct Service Innovations

Strategy

MCCR will build on its base of electronic services to develop faster and more convenient services that give the public better value for tax dollars and fees for service and provide choice in how, when and where to access services.

Commitments

- In conjunction with the Ministry of Finance, MCCR will implement a combined filing of corporate tax and annual information through a joint return in order to reduce red tape for businesses and improve customer service.
- Electronic incorporations will be offered more widely to reduce the time that business must take for this process.
- OBC will expand services available from its kiosks to include permit issuing, registration updates and maintenance transactions to simplify routine transactions that businesses have with government.

Vital Statistics

Strategy

MCCR's Ontario Vital Statistics Improvement Project (ONVIP) will modernize the way vital statistics services are delivered, building on electronic service delivery.

Commitment

- The ONVIP project will provide the public with more cohesive, integrated services in a variety of service choices. Better use of technology will allow for improved access points for receiving and delivering critical citizen data.
- MCCR has made vital statistics services available at nine Land Registry Offices and will increase that number to 16.

Customer Services

Strategy

On April 1, 2000, a number of customer service programs were transferred to MCCR from other ministries. These include Government Information Centres, Publications Ontario, Access and Inquiry Services, and the ServiceOntario project. MCCR will integrate these programs with existing services and improve customer service, in part by taking greater advantage of electronic service delivery to provide Ontarians with access to service when, where and how they want it.

Commitment

MCCR will improve the service provided to the public by the transferred programs. For instance, MCCR will continue to work with Bell Canada as well as the federal and municipal governments to make the Blue Pages in local telephone directories easier to use. Government services will be listed by subject rather than by departments or levels of government. The revised Blue Pages demonstrate Ontario's commitment to improving public access to government information, programs, services and staff. These user-friendly Blue Pages are now offered in North Bay, Kingston, Toronto and Kitchener-Waterloo.

Key Performance Measures

Core Business: Consumer Protection and Public Safety

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
<u>Consumer Protection (Education)</u> Through public education and information, promote a fair and informed marketplace	Prepare and deliver a range of consumer outreach materials and messages targeted at informing seniors and other vulnerable consumers so that they are better equipped to avoid consumer scams	Prepare and distribute one Fraud Alert calendar to the public; have available 16 brochures and 10 Fact Sheets; continuously enhance Web site with new graphics and updated consumer information	Third annual fraud calendar for seniors and vulnerable groups to be distributed Develop high school curriculum module on consumer rights and responsibilities Enhance ability to handle consumer complaints and provide consumer information through the internet Develop and implement a strategy to better inform parents about the content of violent films and video games
<u>Consumer Protection (Enforcement)</u> Ensure that the administrative authorities (AAs) enforce ministry acts and regulations so as to protect the public and promote a fair and informed	Ensure that AAs maintain consumer protection functions at service levels that match or exceed levels achieved when the functions were performed by ministries or government agencies Ensure that AAs comply with	Ensure that AAs annual business plans set performance targets for key consumer protection functions such as inspections which match or exceed service levels achieved when the functions were administered by	Ministry will work with the AAs on their annual reports and business plans to ensure they set and achieve targets for key consumer protection initiatives.

Core Business: Consumer Protection and Public Safety

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
marketplace	their administrative agreements and achieve goals set in annual business plans, to ensure public is protected	ministries or agencies (e.g., Ontario Motor Vehicle Council will carry out 3,700 inspections in 2000, a 70 per cent increase over volume completed in 1996) Effective monitoring of AAs to ensure they achieve 100 per cent of their business plan objectives and comply with their administrative agreement	which meet or exceed service levels achieved when the functions were administered by ministries or agencies. Also, the ministry will publish key performance achievements of the AAs
<u>Public Safety</u> Ensure that Ontario's technical safety and standards legislation and regulations are effectively administered by the Technical and Safety Standards and Electrical Safety Authorities (TSSA and ESA), thus promoting a safe marketplace that supports a competitive economy	Ensure that ESA and TSSA maintain consumer safety functions at service levels that match or exceed levels achieved when the functions were performed by ministries or government agencies TSSA and ESA comply with their administrative agreements and achieve goals set in annual business plans to strengthen public safety	Ensure that ESA and TSSA's annual business plans set performance targets for key consumer safety functions which match or exceed service levels achieved when the functions were administered by ministries or agencies (e.g., ESA will establish customer satisfaction benchmarks for key service areas – wiring, continuous safety services, and product approvals – and measure monthly progress) Effective monitoring of TSSA and ESA to ensure they achieve 100 per cent of their business plan objectives and comply with their administrative agreements	Work with TSSA and ESA on their annual reports and business plans to ensure they set and achieve key consumer safety targets. MCCR will also publish key performance achievements of the TSSA and ESA

Core Business: Gaming and Alcohol Control

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
Protect the public interest in alcohol, gaming and horse racing by promoting a fair, safe and informed marketplace	1. Regulatory Agencies: Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) and Ontario Racing Commission (ORC) will achieve goals set in their annual business plans as approved by MCCR, including the following four measures	Effective monitoring of AGCO and ORC to ensure they achieve 100 per cent of their business plan objectives	Ministry will review AGCO and ORC compliance with targets and commitments on a quarterly basis, and where necessary will require specific action plans to overcome identified shortfalls
	2. Gaming: Percentage of charity casinos with enhanced security and surveillance measures	AGCO will ensure that appropriate staff approvals, security and surveillance are completed as the casinos/racetracks open AGCO will ensure that due diligence is performed in a manner that facilitates a timely opening of each casino/racetrack	100 per cent of charity casinos (4), racetracks (18), and one First Nations slot facility will have enhanced security and surveillance measures when opened
	3. Gaming: Increased industry compliance with regulatory requirements	AGCO will ensure that appropriate staff approvals, security and surveillance are completed as the casinos/racetracks open AGCO will ensure that due diligence is performed in a manner that facilitates a timely opening of each casino/racetrack	AGCO will complete, on average, 400 investigations of gaming suppliers and employees for every charity casino, racetrack facility and First Nation slot machine facility
	4. Alcohol and Gaming: Number of inspections of liquor licensed establishments and gaming venues to ensure compliance with respective regulatory requirements	26,000 inspections annually of approximately 16,500 licensed establishments and gaming venues	26,000 inspections

Core Business: Gaming and Alcohol Control

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
	5. Brew-on-premise Ensure that brew-on-premise establishments are operating responsibly and in full compliance with Liquor Licence Act regulations	100 per cent of brew-on-premise establishments are licensed within twelve months of Cabinet approval of regulations	100 per cent of brew-on-premise establishments that have filed timely and accurate applications are licensed within twelve months of Cabinet approval of regulations
Consumers at home and abroad can be assured that wine sold under the Vintners Quality Alliance (VQA) marquee meets rigorous standards that are backed by provincial legislation	Ensure Ontario wineries using VQA terms, descriptions and designations are operating responsibly and in full compliance with the VQA Act and regulations Approval of Ontario VQA wines by the wine authority under a legislated regime	100 per cent of Ontario wineries using VQA terms become members of the wine authority (VQA Ontario) upon its delegation Require all VQA wines made from the year 2000 harvest to be approved by the wine authority under a legislated regime	VQA Ontario fully established and operational by June 2000
	Horse Racing: Monitoring all race dates and participants to ensure compliance with the ORC's Rules of Racing	100 per cent of race dates will be monitored by Judges and Stewards	ORC judges and stewards will monitor all race dates granted in Ontario
	Horse Racing: Licensees will meet all criteria required to pass criminal record checks	100 per cent compliance among new licence applicants, regarding criminal record check criteria	ORC will screen all new licence applications to ensure compliance with criteria to pass criminal record checks

Core Business: Commercial Registries			
Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
Provide electronic access to real property, personal property and corporate registration information, thus promoting a fair, safe and informed marketplace that encourages a competitive Ontario economy	Real Property Registration (RPR): Number of properties whose records are available electronically	Continue expanding province-wide public access to automated properties as scheduled in implementation partnership with Teranet. (Total number of properties to be automated is approximately 4.3 million)	Monitor and reinforce that Teranet meets its contractual obligation and completes automated access to 3.1 million properties, up from 2.87 million in 1999-2000
	Personal Property Security Registration (PPSR): Registrations updated to database and available for client access within 24 hours of submission. 96 per cent registrations and 84 per cent searches are done online	Ensure standard is consistently met	100 per cent of electronic submissions updated to database within one business day
	RPR and PPSR: Customers surveyed who reported satisfaction with services provided by RPR and PPSR	At least 90 per cent of clients satisfied with good or better service	RPR and PPSR commit to continue contributing to the maintenance or improvement of the 85 per cent customer satisfaction level
	Companies Branch: Percentage of new businesses incorporated electronically following introduction of the new service	Remote filing and immediate electronic endorsements of Articles of Incorporation for Ontario businesses	20 per cent of incorporation filings will be performed through remote access
	Companies Branch: Efficient maintenance of the Corporate Pubiic Record	Transactions received electronically are processed as an update or a deficiency 100 per cent of the time within one business day	Meet standard 100 per cent of the time
	Ontario Business Connects: Develop new partner	Expand program delivery through service providers and potentially offer other products	Add five new services, programs or extensions of use

Core Business - Commercial Registries			
Goals/Outcomes	**Measures**	**Targets/Standards**	**2000-2001 Commitments**
	relationships and enhance existing partnerships	and services that streamline client engagements	to OBC
Increased delivery of services using alternative methods to streamline business clients' access to government program areas	Ontario Business Connects: Number of government programs that use the federal business number and which accept the Master Business Licence (MBL)	Enhance the use of the Business Names and MBL for client/government transactions	Ensure no system downtime Improve registration service available through OBC partners
Use technology to improve the integrity of business-to-government relationships to encourage business growth and investment	Ontario Business Connects: Progress with the development of infrastructure that supports client interaction including e-commerce	Employ public/private partnerships to create solutions	Introduce Internet access that matches existing workstation capacity
Integrity of Records	RPR and PPSR: Number of payouts from the Commercial Registry Assurance Funds	Payouts limited to one per 500,000 transactions	Maximum of 14 payouts from combined funds
Timeliness of Land Registrations	RPR: Registrations verified in timely manner after receipt	Land Titles transactions verified within legal limits at annual registration volume within 1.4-1.6 million range	Subject to approval of workload funding request and registration volumes not exceeding 1.6 million, 100 per cent of Land Titles registrations verified within 21 day legal limit

Core Business - Vital Statistics			
Goals/Outcomes	**Measures**	**Targets/Standards**	**2000-2001 Commitments**
Increased service choice and enhanced public access to Vital Statistics records	The number of access point and service offerings provided to the public	Continue expanding the number of over-the-counter locations providing same day service Continue to increase service choice offerings	Increase number of over-the-counter locations to 16 from nine

Core Business: Business Standards			
Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2000-2001 Commitments
Investigation, compliance and prosecution of legislation administered directly by MCCR will promote a fair and safe marketplace that supports a competitive economy	Percentage of investigations that are completed before the statutory time limit expires	100 per cent	90 per cent
	Percentage of investigations and prosecutions which are successful in terms of restitution to victims and/or a significant deterrent or consequences for offenders	90 per cent success rate	90 per cent success rate

1999 - 2000 Ministry Spending by Core Business - Interim Actuals*

Ministry of Consumer and Commercial Relations	
Operating	$135 million
Capital	$0 million
	1,075 staff

Ministry Administration	
Operating	$ 38 million **
Capital	$ 0 million
	150 Staff

Commercial Registries	
Operating	$ 41 million
Capital	$ 0 million
	641 staff

Consumer Protection and Public Safety / Business Standards	
Operating	$ 8 million
Capital	$ 0 million
	94 staff

Vital Statistics	
Operating	$ 9 million
Capital	$ 0 million
	141 staff

Gaming and Alcohol Control	
Operating	$ 39 million ***
Capital	$ 0 million
	49 staff

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents

* PSAB basis

** This includes $18.0 million for property leases for the ministry and $2.4 million for Year 2000 projects.

***This includes the operating budget for the Alcohol and Gaming Commisison of Ontario but does not include its staff count of 385 staff, who are not hired under the *Public Service Act.*

2000-2001 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan*

Ministry of Consumer and Commercial Relations

Operating	$146 million
Capital	$ 0 million
	1,165 staff

Ministry Administration

Operating	$37 million **
Capital	$ 0 million
	143 staff

Commercial Registries

Operating	$44 million
Capital	$ 0 million
	629 staff

Consumer Protection and Public Safety/Business Standards

Operating	$ 8 million
Capital	$ 0 million
	100 staff

Vital Statistics

Operating	$11 million
Capital	$ 0 million
	149 staff

Gaming and Alcohol Control

Operating	$39 million ***
Capital	$ 0 million
	49 staff

Service Delivery

Operating	$ 7 million
Capital	$ 0 million
	96 staff

* Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents

*PSAB basis

** This includes $19.0 million for property leases for the ministry

*** This includes the operating budget for the Alcohol and Gaming Commision of Ontario but does not include its staff count of 402 staff, who are not hired under the *Public Service Act.*

Who to Call

Questions and comments about MCCR's business plan are welcomed and should be addressed to:

Terry Simzer, Minister's Office
(416) 326-3055

Sarah Jones, Communications Services Branch
(416) 326-8530

Communications Services Branch
Ministry of Consumer and Commercial Relations
250 Yonge Street, 35th Floor
Toronto ON M5B 2N5

You may also visit our web site at www.ccr.gov.on.ca or call our General Inquiry Unit in Toronto at (416) 326-8555. The toll free number is 1-800-268-1142, the e-mail address is ccrinfo@ccr.gov.on.ca and the TTY/TDD is (416) 326-8566.

Copies of this document are available free from:
Publications Ontario, 880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at http://www.publications.gov.on.ca

Obtain an electronic copy of this document at http://www.gov.on.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2000

ISBN 0-7778-9721-0

Ce document est disponible en français

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DU COMMERCE

Plan d'activités
2000-2001

Ontario

Message du ministre

L'hon. Robert W. Runciman

Le ministère de la Consommation et du Commerce s'est engagé à fournir des services gouvernementaux et des renseignements de haute qualité aux consommateurs et aux entreprises; cet engagement prendra encore plus d'importance en 2000-2001 avec l'intégration au sein du ministère du projet ServiceOntario, de Publications Ontario, des Services d'accès aux renseignements et des Centres d'information du gouvernement.

Le ministère a préparé la voie pour l'adoption de nouveaux modes de prestation des services. Nous sommes le premier territoire au monde à offrir la possibilité d'effectuer des enregistrements immobiliers par voie électronique. Ainsi, les entreprises peuvent désormais être constituées en personnes morales en ligne et les enregistrements de sûretés mobilières et les recherches s'effectuent de façon électronique. Nous étoffons constamment la liste des services accessibles de cette façon afin que ce soit de plus en plus facile de faire affaire avec le gouvernement.

En ma qualité de ministre, je suis déterminé à assurer la protection des consommateurs. Constatant en novembre dernier que le gouvernement fédéral faisait la sourde oreille aux préoccupations soulevées par les consommateurs au sujet des prix élevés et instables de l'essence, j'ai mis sur pied le groupe de travail sur les prix de l'essence de l'Ontario. Les recommandations de ce groupe seront publiées au printemps. De plus, en décembre, j'ai demandé une rencontre des principaux intervenants de l'industrie touristique dans le but de renforcer la protection des passagers des lignes aériennes. Le rapport *Améliorer la qualité du service pour les passagers des compagnies aériennes au Canada*, qui a été rédigé par la suite et qui a été transmis au ministre des Transports fédéral, renferme des modifications simples qui permettraient aux consommateurs d'avoir une expérience plus agréable lorsqu'ils prennent l'avion au Canada.

Le ministère mène le bal quant à la réduction des formalités administratives. Il a entre autres éliminé les redevances imposées aux brasseurs; il est ainsi plus facile pour les petits brasseurs de vendre leurs produits dans les magasins de bières. En outre, un règlement pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* établit des normes équitables à l'égard des centres de brassage et de vinification libre-service. De plus, si la *Loi de 1999 sur la divulgation relative aux franchises* est adoptée, elle établira des normes relatives à la divulgation de renseignements par les franchiseurs et exigera que les deux parties agissent équitablement dans le cadre de l'exécution d'un contrat de franchisage.

Au cours de la prochaine année, le ministère établira et gérera un mode de prestation des services souple, efficient et axé sur les consommateurs, qui répondra aux besoins de la population de l'Ontario et qui lui permettra d'obtenir des services ou des produits du gouvernement au moment, à l'endroit et de la façon qui lui conviennent.

L'honorable Robert W. Runciman
Ministre de la Consommation et du Commerce

Objectifs généraux du ministère

Le ministère de la Consommation et du Commerce a pour objectif de promouvoir un marché équitable, sûr et informé qui favorise une économie concurrentielle en Ontario. En respectant le présent plan d'activités, le ministère continuera à appuyer le programme du gouvernement axé sur la création d'emplois, la croissance économique et des collectivités ontariennes sécuritaires et saines.

Voici les objectifs du ministère :

- Appliquer des normes élevées en matière de protection des consommateurs, de sécurité publique et de pratiques commerciales.
- Soutenir la croissance des entreprises et stimuler les investissements.
- Offrir des services pertinents, qui évoluent au même rythme que le marché et qui répondent aux besoins de la population de l'Ontario.
- Faciliter l'information et la sensibilisation des consommateurs.
- Répondre aux besoins du public d'obtenir des services efficients qui permettent une optimisation des ressources.

Activités de base

1) Protection des consommateurs et sécurité publique

Le ministère de la Consommation et du Commerce est responsable d'un système de réglementation et d'exécution de la loi qui renforce la confiance des consommateurs et qui stimule la croissance des entreprises légitimes. Le ministère et ses commissions administratives* déléguées veillent à l'application des lois assurant la protection des consommateurs et réglementant l'immobilier, les voyages, les commerçants de véhicules automobiles, les appareils de levage, les attractions et la sécurité des carburants et des installations électriques. La Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario procède, en vertu de l'autorité qui lui est déléguée par le ministère, à la classification des films et des vidéos, donnant ainsi aux consommateurs des renseignements qui leur permettent de faire des choix éclairés. Le ministère administre en outre le Conseil des services funéraires de l'Ontario et assume la responsabilité du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario.

2) Réglementation des alcools et des jeux**

Le ministère de la Consommation et du Commerce exerce un contrôle sur les secteurs des jeux et des boissons alcoolisées par l'entremise de ses organismes de réglementation, soit la Commission des courses de l'Ontario (CCO) et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). La CAJO délivre les permis nécessaires et réglemente les casinos, les jeux de bienfaisance et les fournisseurs de services liés aux jeux ainsi que les exploitants de jeux. Elle réglemente également la vente et le service de boissons alcoolisées dans les lieux publics. La CCO veille à l'intégrité du secteur des courses de chevaux grâce à des mesures de réglementation et à l'établissement de normes, ce qui renforce la confiance du public dans ces secteurs.

3) Enregistrements commerciaux

Le ministère de la Consommation et du Commerce fournit le cadre législatif qui régit la plupart des activités commerciales dans la province et il veille à ce que les transactions personnelles et commerciales soient effectuées dans un contexte sûr de façon à favoriser le développement économique de l'Ontario. Le ministère et ses partenaires du secteur privé

enregistrent, mettent à jour et fournissent au public des renseignements commerciaux sur les biens immobiliers, les sûretés mobilières et les sociétés de l'Ontario.

4) Statistiques de l'état civil

Le ministère enregistre et conserve les renseignements sur les naissances, les adoptions, les mariages, les décès et les changements de noms. Ces dossiers permettent d'établir les droits liés à la citoyenneté, notamment le droit de voter et de bénéficier de programmes et services du gouvernement. Ils renferment de plus des renseignements qui appuient diverses activités sociales et économiques.

5) Normes commerciales

Le ministère renforce la confiance des consommateurs et crée un climat sain pour les investissements en assurant l'intégrité du marché ontarien. Il veille à l'application des lois qui régissent les pratiques commerciales et réglemente les secteurs tels que les huissiers, les agences de recouvrement, les cimetières et les renseignements sur les consommateurs; des domaines du secteur des divertissements comme la boxe, le kickboxing et la lutte; et la distribution de films et de vidéos. Le ministère collabore également avec les associations professionnelles des secteurs non réglementés comme le Collison Industry Standards Council of Ontario pour les aider à établir des normes élevées régissant le marché et pour favoriser la conformité volontaire à ces normes.

6) Prestation des services

En avril 2000, le ministère a assumé la responsabilité d'un certain nombre de fonctions liées au service à la clientèle qui incombait auparavant à d'autres ministères. Grâce à la consolidation de ces services au sein du ministère de la Consommation et du Commerce, on améliorera le système de prestation des services, qui sera pratique, accessible et adapté aux besoins du public. Mentionnons entre autres :

- le projet ServiceOntario, qui met l'accent sur l'amélioration des services courants dispensés aux membres du public par le gouvernement de l'Ontario, comme les renouvellements de permis de conduire. Le but de ce projet est de trouver des façons de mieux servir le public grâce à des services plus intégrés et à une meilleure utilisation de la nouvelle technologie ainsi qu'à l'expertise du secteur privé sur le plan de la prestation de services (relevait du ministère des Transports);

- Publications Ontario, qui distribue les publications du gouvernement au public et qui fournit un accès en ligne aux renseignements et aux services du gouvernement (relevait du Secrétariat du Conseil de gestion);
- les Services d'accès aux renseignements, qui fournissent des renseignements sur le gouvernement au comptoir, au téléphone et par courriel (relevait du Secrétariat du Conseil de gestion);
- 57 Centres d'information du gouvernement, qui permettent d'obtenir facilement les renseignements recherchés et le nom d'une personne spécialisée dans un certain domaine. Dans chacun de ces centres, on met à la disposition des membres du public un terminal leur permettant de naviguer sur les sites Web des ministères du gouvernement provincial et d'obtenir d'autres services par voie électronique (relevait du Secrétariat du Conseil de gestion).

* Le ministère de la Consommation et du Commerce a cinq commissions administratives, soit des sociétés à but non lucratif dirigées par des industries et veillant à l'application de certaines lois provinciales. Il s'agit du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, du Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, du Conseil ontarien de l'immobilier, de la Commission des normes techniques et de la sécurité, et de l'Office de la sécurité des installations électriques.

** La Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) relève du ministre de la Consommation et du Commerce, mais son budget ne fait pas partie du budget de fonctionnement du ministère. La LCBO est un organisme de l'Annexe II.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 1999-2000

Services de qualité

Projet de promotion de la qualité des services

Le ministère de la Consommation et du Commerce a instauré le Projet de promotion de la qualité des services qui a permis d'augmenter les communications avec les clients externes et d'améliorer la capacité du personnel d'atteindre les objectifs du ministère. On a lancé, par exemple, une campagne médiatique et de sensibilisation des consommateurs, intitulée *Alerte à la fraude*, qui met l'accent sur la fraude et sur les aspects du marché qui présentent des problèmes. Cette campagne comporte des communiqués, des annonces et des documents de communication. Le ministère a également préparé et publié le calendrier anti-fraudes 2000 pour aider les personnes âgées à éviter les pièges des fraudeurs.

Le ministère a mis sur pied le Programme de formation afin de répondre aux besoins du personnel du ministère sur le plan de la formation pour fournir un meilleur service à la clientèle. Ce programme a été mis à l'essai en 1999 et nous visons à accroître le nombre de participants volontaires afin que, d'ici 2001, tous les employés du ministère aient un plan de formation. Cette initiative s'inscrit dans le plan global du gouvernement visant à faire de la fonction publique de l'Ontario une organisation axée sur la formation de façon que les employés possèdent les compétences, les connaissances et les capacités nécessaires pour faire face aux nouvelles priorités et relever les nouveaux défis de façon efficace.

Protection des consommateurs

Pour donner suite aux préoccupations soulevées par le public au sujet du service des lignes aériennes, le ministère a consulté des intervenants de l'industrie touristique dans le but de renforcer la protection des passagers. À la suite de cette initiative, on a publié le rapport *Améliorer la qualité du service pour les passagers des compagnies aériennes au Canada*, qui renferme des recommandations pour l'amélioration des services aux consommateurs. Ce rapport a été transmis au ministre des Transports fédéral et à l'industrie du transport aérien.

On a mis sur pied le groupe de travail sur les prix de l'essence de l'Ontario lorsqu'on a constaté que le gouvernement fédéral faisait la sourde oreille aux préoccupations de la population de la province au sujet des prix de l'essence élevés et instables. Les recommandations du groupe devraient être publiées au printemps.

La *Loi de 1999 sur les normes techniques et la sécurité* a été déposée et, si elle est adoptée, elle fournira des règles modernes et efficientes pour la réglementation de la sécurité publique.

Les préoccupations soulevées par le public au sujet des partys rave ont amené le ministère à organiser une conférence réunissant des organismes d'exécution et des groupes communautaires qui portait sur l'élimination des activités illégales dans des établissements détenant ou non un permis d'alcool.

Partenariat pour la protection des consommateurs et la sécurité publique

Enregistrement immobilier

Le partenariat établi entre le ministère et le secteur privé dans le cadre des Services d'information foncière Teranet Inc. a permis jusqu'à maintenant l'automatisation de trois millions de dossiers sur des biens-fonds. Les dossiers sur ces biens-fonds peuvent désormais être consultés par le public par l'entremise du Fichier informatisé d'enregistrement foncier (FIEF) de la province de l'Ontario, qui est une base de données sur ce genre d'enregistrements.

Les kiosques du Système ontarien de recherche en ligne (SOREL) des bureaux d'enregistrement de Barrie, Brantford et Lindsay offrent un accès électronique et la possibilité de payer par carte de crédit les droits de recherches liés aux brefs d'exécution.

De plus, le premier projet d'enregistrement immobilier à distance a été mis à l'essai à London, Middlesex, faisant ainsi de l'Ontario le premier territoire au monde à permettre l'enregistrement par voie électronique de documents liés à l'immobilier.

Les clients du comté de Middlesex peuvent désormais préparer les documents aux fins d'enregistrement immobilier et les déposer par voie électronique de leurs propres bureaux. À l'heure actuelle, 91 pour 100 des enregistrements sont effectués en ligne dans ce comté.

Réglementation sensée

Favoriser le développement économique et la création d'emplois

Le ministère a apporté des modifications à la *Loi sur les agences de recouvrement* afin de stimuler l'investissement et la création d'emplois en permettant que des agences établies dans la province appartiennent à des intérêts étrangers.

On a déposé la *Loi de 1999 sur la divulgation relative aux franchises* qui, si elle est adoptée, établira des normes relatives à la divulgation de renseignements par les franchiseurs et exigera que les deux parties agissent équitablement dans le cadre de l'exécution d'un contrat de franchisage.

La *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives* a été déposée et adoptée. Cette loi prévoit 200 modifications aux lois de six ministères en vue de les rationaliser. On vise ainsi à réduire à l'endroit des entreprises ontariennes les formalités administratives qui nuisent à l'emploi.

Le ministère a réduit les formalités administratives nécessaires pour accroître la disponibilité des vins de qualité supérieure portant le symbole VQA (Vintners Quality Alliance) en autorisant que ces vins soient livrés directement aux restaurants et aux bars titulaires d'un permis d'alcool. On a aussi éliminé les redevances imposées aux brasseurs; il est ainsi plus facile pour les petits brasseurs de vendre leurs produits dans les magasins de bières.

Le ministère a en outre prêché l'exemple en faisant des démarches pour faciliter l'accès des producteurs de vins ontariens aux marchés européens où des règles inéquitables limitent la quantité de vins ontariens qui peuvent y être vendus.

Innovations en matière de services directs

Service à la clientèle

Grâce au système électronique de la Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, il est possible d'effectuer 96 pour 100 des enregistrements et 84 pour 100 des recherches par voie électronique. En

tout, 2,5 millions d'enregistrements et de recherches sont effectués chaque année et plus de 50 milliards de dollars de biens ont été garantis. On s'occupe de plus de 1 600 comptes-clients et il y a un service de dépannage pour les besoins des entreprises et les questions techniques.

Entreprises branchées de l'Ontario

Le service Entreprises branchées de l'Ontario a continué d'élargir son réseau de terminaux informatiques qui servent à l'enregistrement d'entreprises dans toute la province. Ces terminaux se trouvent à plus de 100 endroits différents. On a en outre ajouté un service d'enregistrement sûr par Internet ainsi que la possibilité d'obtenir un Numéro d'entreprise fédéral. Grâce à Entreprises branchées de l'Ontario et à Internet, 80 pour 100 des recherches liées à des entreprises sont effectuées par voie électronique.

Statistiques de l'état civil

Le Bureau du registraire général de l'état civil offre désormais aux clients la possibilité de télécharger cinq formules à partir du site Web (Demande de certificats de naissance, de mariage ou de décès, Certificats de mariage ou de décès, Demande de licence de mariage, Licence de mariage, Déclaration de décès et Certificat médical de décès), ce qui réduit le temps qu'ils passent dans ses bureaux.

Dans le cadre du Projet d'amélioration des services de l'état civil en Ontario, on a consulté les intervenants au sujet des modifications devant être apportées aux politiques et aux mesures législatives pour rationaliser les activités du Bureau du registraire général de l'état civil afin qu'elles soient axées sur la technologie et sur les besoins du public.

Engagements et stratégies clés en 2000-2001

Les stratégies et engagements clés du ministère en 2000-2001 sont axés sur des solutions novatrices et de nouveaux modes de prestation des programmes en vue d'améliorer les services dispensés à la clientèle en les rendant plus pratiques et accessibles, et de rationaliser les activités de fonctionnement.

Partenariats en matière de protection des consommateurs et de sécurité publique

Stratégie

Le ministère favorisera un marché équitable, sûr et informé. Nous collaborerons avec nos partenaires afin que les lois du ministère appuient la protection des consommateurs et la sécurité publique et que ses lois et règlements soient appliqués de façon appropriée.

Engagements

- Le ministère prendra des mesures en vue de la création d'une sixième commission administrative*, qui sera chargée de l'administration d'un système d'appellation pour les vins ontariens de qualité supérieure afin d'assurer la qualité des produits vendus aux consommateurs.
- Le ministère déposera des mesures législatives pour transformer la Commission des courses de l'Ontario en un organisme autofinancé, c'est-à-dire financé intégralement par les participants aux courses de chevaux, ce qui permettra d'améliorer la réglementation de ce secteur sur le plan de la reddition des comptes, de la rationalisation et de l'efficience.
- Le ministère entreprendra un processus de consultation du public sur les lois portant sur les consommateurs, telles que la *Loi sur la protection du consommateur* et la *Loi sur les pratiques de commerce.* Si des modifications sont proposées à la suite de ce processus et que

* Les cinq autres commissions administratives sont : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, le Conseil ontarien de l'immobilier, la Commission des normes techniques et de la sécurité, et l'Office de la sécurité des installations électriques.

ces modifications sont adoptées, elles viseront à élargir les droits des consommateurs quant aux services et feront en sorte que les personnes effectuant des transactions sur Internet aient les mêmes droits que les consommateurs optant pour les méthodes traditionnelles. Les consultations porteront également sur les agents de voyage, les huissiers, les courtiers immobiliers et les commerçants de véhicules automobiles.

- Les préoccupations soulevées par le public au sujet des partys rave ont amené le ministre à organiser une conférence et suscité des discussions sur les façons d'éliminer les activités illégales dans les établissements titulaires ou non d'un permis d'alcool. Un rapport provisoire contenant des suggestions pour rendre les collectivités plus sûres sera publié.
- Le ministère protégera les consommateurs en contribuant à la lutte contre la fraude liée au télémarketing. Pour ce faire, on identifiera les télé-vendeurs malhonnêtes et on intentera des poursuites contre eux. Le ministère participera à l'élargissement de la portée des activités d'application des lois et de sensibilisation des consommateurs, en collaboration avec d'autres paliers de gouvernement et des organismes d'exécution de la loi tant au Canada qu'aux États-Unis. Le ministère a porté plus de 1 400 accusations depuis l'adoption de la *Loi de 1995 sur les courtiers en prêts.*

Réglementation sensée

Stratégie

Le ministère de la Consommation et du Commerce projette d'élaborer, en collaboration avec les intervenants, des lois et règlements qui mettront un frein aux pratiques de commerce malhonnêtes tout en favorisant un milieu sain pour les entreprises légitimes. La réduction des formalités administratives et la rationalisation des lois et règlements en vue d'éliminer les exigences superflues à l'endroit des entreprises figureront toujours en tête des priorités du ministère.

Engagements

Le ministère prendra d'importantes mesures relativement à la réglementation à la suite de vastes consultations auprès des parties touchées par les questions suivantes :

- Les normes techniques et la sécurité publique régies par la *Loi de 1999 sur les normes techniques et la sécurité* afin que l'Ontario dispose

d'une réglementation plus moderne, plus souple et plus efficiente pour l'administration de la sécurité publique. Cette loi comporte un nouveau code pour les attractions qui est le fruit d'une révision indépendante de l'Association canadienne de normalisation (International). On renforcera la sécurité du public à l'égard des appareils de levage et des attractions, des hydrocarbures et du matériel, des chaudières et des appareils sous pression ainsi que des articles rembourrés.

- Les condominiums, afin de renforcer les exigences quant aux renseignements divulgués aux acheteurs potentiels et de permettre de nouveaux arrangements plus souples pour les sociétés condominiales.
- La *Loi sur le contenu du vin*, dans le but d'examiner des questions touchant les consommateurs telles que l'exactitude de l'étiquetage et les exigences relatives au contenu et aux achats pour en vérifier la pertinence.
- Les pratiques des centres de brassage et de vinification libre-service, un secteur de l'industrie des boissons alcoolisées non réglementé jusqu'à tout récemment, afin d'établir des normes claires et équitables sur le marché et d'assurer la viabilité à long terme du secteur.
- Le franchisage (si la *Loi de 1999 sur la divulgation relative aux franchises* est adoptée) afin d'aider les investisseurs dans de petites entreprises à prendre des décisions éclairées et de favoriser l'équité sur le marché.

Innovations en matière de services directs

Stratégie

Le ministère de la Consommation et du Commerce continuera à améliorer ses services accessibles par voie électronique car il désire offrir des services de façon plus rapide et plus pratique pour optimiser l'utilisation des deniers publics et des droits imposés, et permettre au public d'obtenir les services au moment, à l'endroit et de la façon qui lui conviennent.

Engagements

- Conjointement avec le ministère des Finances, le ministère de la Consommation et du Commerce instaurera un système de dépôt combiné pour l'impôt des sociétés et les déclarations annuelles à l'aide d'une seule formule afin de réduire les formalités administratives pour les entreprises et améliorer le service à la clientèle.

- On offrira davantage la possibilité aux entreprises de se constituer en personnes morales par voie électronique afin de réduire le temps qu'elles consacrent à cette formalité.
- On augmentera le nombre des services offerts à partir des terminaux d'Entreprises branchées de l'Ontario pour y inclure la délivrance de permis, les mises à jour d'enregistrements et des formalités courantes dans le but de simplifier les rapports que les entreprises ont avec le gouvernement.

Statistiques de l'état civil

Stratégie

Le Projet d'amélioration des services de l'état civil en Ontario du ministère de la Consommation et du Commerce modernisera le mode de prestation des services de l'état civil en mettant davantage l'accent sur les services par voie électronique.

Engagements

- Le Projet d'amélioration des services de l'état civil en Ontario permettra d'offrir au public une vaste gamme de services plus cohérents et intégrés. Grâce à une meilleure utilisation de la technologie, il sera possible d'améliorer les points d'accès pour la réception et la transmission de données cruciales sur la population de l'Ontario.
- À l'heure actuelle, la population de la province peut obtenir des services de l'état civil dans neuf bureaux d'enregistrement immobilier. Ce nombre passera à 16.

Services à la clientèle

Stratégie

Le 1er avril 2000, on a confié au ministère de la Consommation et du Commerce un certain nombre de programmes liés aux services à la clientèle dont la responsabilité incombait à d'autres ministères. Mentionnons entre autres les Centres d'information du gouvernement, Publications Ontario, les Services d'accès aux renseignements, et le projet ServiceOntario. Le ministère de la Consommation et du Commerce

intégrera ces programmes aux services en place et améliorera le service à la clientèle, notamment en misant davantage sur la prestation des services par voie électronique afin que la population de l'Ontario puisse obtenir les services dont elle a besoin au moment, à l'endroit et de la façon qui lui conviennent.

Engagements

Le ministère de la Consommation et du Commerce améliorera les services dispensés au public dans le cadre des programmes dont il vient d'hériter. Il continuera, par exemple, à collaborer avec Bell Canada ainsi qu'avec le gouvernement fédéral et les administrations municipales afin de rendre les pages bleues des annuaires téléphoniques locaux plus faciles à consulter. Les services gouvernementaux seront énumérés par sujet et non par service ou palier de gouvernement. L'amélioration des pages bleues illustre l'engagement du gouvernement de l'Ontario de permettre au public d'accéder plus facilement aux renseignements relatifs au gouvernement ainsi qu'à ses programmes, ses services et son personnel. Les pages bleues révisées sont déjà disponibles à North Bay, Kingston, Toronto et Kitchener-Waterloo.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base : Protection des consommateurs et sécurité publique

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
Protection des consommateurs (sensibilisation) Grâce à des programmes de sensibilisation et d'information du public, favoriser l'existence d'un marché équitable et informé.	Préparer et transmettre une grande variété de matériel et de messages afin de renseigner les personnes âgées et d'autres consommateurs vulnérables pour qu'ils risquent moins d'être victimes de fraudeurs.	Préparer et distribuer au public un calendrier anti-fraudes; disposer de 16 brochures et de 10 fiches de renseignements; améliorer continuellement le site Web en y ajoutant de nouveaux graphiques et des renseignements à jour à l'intention des consommateurs.	Troisième calendrier annuel anti-fraudes à distribuer aux personnes âgées et aux groupes vulnérables. Élaborer un module sur les droits et les responsabilités des consommateurs pour les programmes-cadres du palier secondaire. Améliorer la capacité de traiter les plaintes des consommateurs et fournir des renseignements aux consommateurs grâce à Internet. Élaborer et instaurer une stratégie pour mieux informer les parents sur le contenu des films et des jeux vidéos violents.

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
Protection des consommateurs (application) Veiller à ce que les commissions administratives assurent l'application des lois et règlements du ministère afin de protéger le public et de favoriser l'existence d'un marché équitable et informé.	Veiller à ce que les commissions administratives assurent, dans l'exercice de leurs fonctions, au moins le même niveau de protection des consommateurs que lorsque ces fonctions étaient remplies par des ministères ou des organismes gouvernementaux. Veiller à ce que les commissions administratives respectent leurs ententes administratives et atteignent les objectifs indiqués dans leurs plans d'activités annuels afin d'assurer la protection du public.	Veiller à ce que les plans d'activités annuels des commissions administratives renferment des objectifs quant au rendement pour les principales fonctions liées à la protection des consommateurs, telles que les inspections, qui sont au moins équivalents au niveau de services qui était atteint lorsque ces fonctions étaient remplies par des ministères ou des organismes (p. ex., le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles effectuera 3 700 inspections en 2000, soit une hausse de 70 % par rapport aux chiffres de 1996) Contrôle efficace des commissions administratives pour veiller à ce qu'elles atteignent tous les objectifs de leurs plans d'activités et respectent leurs ententes administratives.	Le ministère participera à la préparation des rapports annuels et des plans d'activités des commissions administratives afin de veiller à ce que leurs objectifs fixés et atteints pour les principales initiatives touchant la protection des consommateurs soient au moins du même niveau que lorsque ces fonctions étaient remplies par des ministères ou des organismes. Le ministère publiera aussi les principaux résultats obtenus par les commissions administratives.
Sécurité du public Veiller à ce que la Commission des normes techniques et de la sécurité (TSSA) et l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) assurent efficacement l'application des lois et règlements de l'Ontario portant sur la sécurité et les normes techniques afin de garantir la sécurité du marché, ce qui favorise une économie concurrentielle.	Veiller à ce que l'OSIE et la TSSA remplissent les fonctions liées à la sécurité des consommateurs en assurant au moins les mêmes niveaux de services que lorsque ces fonctions étaient remplies par des ministères ou des organismes gouvernementaux. La TSSA et l'OSIE respectent leurs ententes administratives et atteignent les objectifs indiqués dans leurs plans d'activités annuels afin de renforcer la sécurité du public.	Veiller à ce que les plans d'activités annuels de l'OSIE et de la TSSA renferment des objectifs quant au rendement pour les principales fonctions liées à la sécurité des consommateurs qui sont au moins équivalents au niveau de services qui était atteint lorsque ces fonctions étaient remplies par des ministères ou des organismes (p. ex., l'OSIE établira des points de référence pour la satisfaction des clients dans des domaines clés comme le câblage, les services permanents de sécurité et l'approbation des produits, et évaluera mensuellement les progrès). Contrôle efficace de la TSSA et de l'OSIE pour veiller à ce qu'ils atteignent tous les objectifs de leurs plans d'activités et respectent leurs ententes administratives.	Le ministère participera à la préparation des rapports annuels et des plans d'activités de la TSSA et de l'OSIE afin de veiller à ce que leurs objectifs fixés pour la sécurité des consommateurs soient atteints. Le ministère publiera aussi les principaux résultats obtenus par la TSSA et l'OSIE.

Activité de base : Réglementation des alcools et des jeux

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
Protéger l'intérêt du public dans le domaine des boissons alcoolisées, des jeux et des courses de chevaux en favorisant un marché équitable, sûr et informé.	1. Organismes de réglementation : La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) et la Commission des courses de l'Ontario (CCO) atteindront les objectifs indiqués dans leurs plans d'activités annuels approuvés par le ministère, y compris les quatre mesures suivantes.	Contrôle efficace de la CAJO et de la CCO pour veiller à ce qu'elles atteignent tous les objectifs de leurs plans d'activités.	Tous les trimestres, le ministère examinera les résultats affichés par la CAJO et la CCO afin de vérifier si leurs objectifs et leurs engagements ont été respectés. Au besoin, il leur demandera des plans d'action précis pour régler les problèmes décelés.
	2. Jeux : Pourcentage des casinos de bienfaisance disposant de mesures de sécurité et de surveillance accrues.	La CAJO s'assurera que le personnel est approuvé et que les mesures de sécurité et de surveillance sont en place lors de l'ouverture de casinos/d'hippodromes. La CAJO veillera à ce qu'il y ait diligence raisonnable afin de faciliter l'ouverture au moment voulu des casinos/hippodromes.	Tous les casinos de bienfaisance (4), tous les hippodromes (18) et une installation des Premières nations munie de machines à sous auront des mesures de sécurité et de surveillance améliorées lorsqu'ils seront ouverts.
	3. Jeux : Conformité accrue de l'industrie aux exigences réglementaires.	La CAJO s'assurera que le personnel est approuvé et que les mesures de sécurité et de surveillance sont en place lors de l'ouverture de casinos/d'hippodromes. La CAJO veillera à ce qu'il y ait diligence raisonnable afin de faciliter l'ouverture au moment voulu des casinos/hippodromes.	La CAJO effectuera en moyenne 400 enquêtes sur les fournisseurs et les employés de chaque casino de bienfaisance, de chaque hippodrome et de l'installation des Premières nations munie de machines à sous.
	4. Alcool et jeux : Nombre d'inspections d'établissements titulaires d'un permis d'alcool et de lieux où sont organisés des jeux de hasard pour s'assurer qu'ils respectent leurs règlements respectifs.	26 000 inspections annuelles touchant quelque 16 500 établissements titulaires d'un permis et lieux où sont organisés des jeux de hasard.	26 000 inspections.

Activité 5 : Les Régie Réglementation des alcools et des jeux

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
	5. Centres de brassage et de vinification libre-service Veiller à ce que les centres de brassage et de vinification libre-service fonctionnent de façon responsable et qu'ils se conforment aux règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool*.	Tous les centres de brassage et de vinification libre-service sont titulaires d'un permis dans les douze mois de l'approbation des règlements par le Conseil des ministres.	Tous les centres de brassage et de vinification libre-service qui ont déposé une demande exacte et dans les délais prévus sont titulaires d'un permis dans les douze mois de l'approbation des règlements par le Conseil des ministres.
Les consommateurs ontariens et de l'étranger peuvent être assurés que le vin portant le symbole VQA (Vintners Quality Alliance) respecte des normes rigoureuses qui sont appuyées par des mesures législatives provinciales.	Veiller à ce que les établissements vinicoles de l'Ontario qui utilisent les termes, les descriptions et les désignations VQA fonctionnent de façon responsable et respectent les dispositions de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* et des règlements y afférents. Approbation des vins VQA de l'Ontario par la commission administrative responsable du vin dans le cadre d'un système imposé par la loi.	Tous les établissements vinicoles de l'Ontario qui utilisent les termes VQA deviennent membres de la commission administrative responsable de la qualité du vin une fois qu'elle sera établie. Exiger que tous les vins VQA fabriqués à partir de la récolte de 2000 soient approuvés par la commission administrative responsable de la qualité du vin dans le cadre d'un système imposé par la loi.	La commission administrative responsable de la qualité du vin en Ontario (Vintners Quality Alliance) sera établie et entièrement fonctionnelle d'ici juin 2000.
	Courses de chevaux : Contrôler toutes les dates des courses et les participants afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux règlements des courses établis par la CCO.	Toutes les dates des courses seront contrôlées par les juges et les commissaires.	Les juges et les commissaires de la CCO contrôleront toutes les dates des courses autorisées en Ontario.
	Courses de chevaux : Les titulaires d'un permis respecteront les critères établis lors des vérifications des casiers judiciaires.	Tous les auteurs d'une nouvelle demande respecteront les critères établis lors des vérifications des casiers judiciaires.	La CCO étudiera toutes les nouvelles demandes afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux critères établis lors des vérifications des casiers judiciaires.

Activité de base : Enregistrements commerciaux			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2000-2001**
Permettre au public d'accéder par voie électronique aux renseignements sur l'enregistrement immobilier, des sûretés mobilières et des sociétés, favorisant ainsi un marché équitable, sûr et informé, et, par ricochet, la compétitivité de l'économie ontarienne.	Enregistrement immobilier : Nombre de biens-fonds pour lesquels il existe des dossiers électroniques.	Accès toujours accru du public aux enregistrements immobiliers automatisés comme cela est prévu dans l'accord de partenariat de mise en oeuvre avec Teranet. (Nombre total de biens-fonds devant être automatisés : environ 4,3 millions).	Surveiller les activités de Teranet afin de faire en sorte qu'il respecte ses obligations contractuelles et permette l'accès par voie électronique à l'enregistrement de 3,1 millions de biens-fonds, par rapport à 2,87 millions en 1999-2000.
	Enregistrement des sûretés mobilières : Enregistrements mis à jour dans la base de données et accessibles aux clients dans un délai de 24 heures après que les renseignements ont été fournis. 96 % des enregistrements et 84 % des recherches effectués en ligne.	Veiller au respect continu des normes.	Tous les enregistrements électroniques mis à jour dans la base de données dans un délai d'un jour ouvrable.
	Enregistrement immobilier et enregistrement des sûretés mobilières : Clients indiquant qu'ils sont satisfaits des services offerts par les deux systèmes.	Au moins 90 % des clients sont satisfaits du service (bon ou meilleur).	Engagement de maintenir ou d'améliorer le niveau de satisfaction de 85 % des clients dans le cadre de ces services d'enregistrement.
	Direction des compagnies : Pourcentage de nouvelles entreprises constituées en personne morale de façon électronique à la suite de la mise sur pied du nouveau service.	Dépôt à distance et acceptation immédiate par voie électronique des statuts constitutifs des entreprises de l'Ontario.	20 % des dépôts relatifs aux constitutions en personne morale seront effectués à distance.
	Direction des compagnies : Mise à jour efficiente du registre public des sociétés.	Renseignements fournis par voie électronique pour mises à jour ou pour documents incomplets traités dans un délai d'un jour ouvrable.	Norme respectée dans tous les cas.
	Entreprises branchées de l'Ontario : Établir de nouveaux partenariats et renforcer ceux qui existent déjà.	Accroître la prestation des programmes grâce à des fournisseurs de services et offrir potentiellement d'autres produits et services qui rationalisent les engagements à l'égard des clients.	Ajout de cinq nouveaux services, programmes ou expansion des services Entreprises branchées de l'Ontario.

Activité de base : Enregistrements commerciaux			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2000-2001**
Nombre accru de services dispensés à l'aide d'autres méthodes afin de rationaliser l'accès des entreprises aux programmes du gouvernement.	Entreprises branchées de l'Ontario : Nombre de programmes du gouvernement qui utilisent le Numéro d'entreprise fédéral et qui acceptent le Permis principal d'entreprise.	Accroître l'utilisation des noms commerciaux et du Permis principal d'entreprise pour les rapports entre les clients et le gouvernement.	Faire en sorte qu'il n'y ait pas de temps d'arrêt du système. Améliorer les services d'enregistrement offerts grâce aux partenaires d'Entreprises branchées de l'Ontario.
Faire appel à la technologie pour améliorer l'intégrité des rapports entre les entreprises et le gouvernement afin de favoriser la croissance des entreprises et l'investissement.	Entreprises branchées de l'Ontario : Progrès réalisés quant à l'établissement d'une infrastructure qui appuie l'interaction avec les clients, dont le commerce électronique.	Faire appel à des partenariats entre les secteurs public et privé pour trouver des solutions.	Fournir un accès par Internet qui correspond à la capacité des terminaux en place.
Intégrité des dossiers.	Enregistrement immobilier et enregistrement des sûretés mobilières : Nombre de paiements provenant des fonds d'assurance relativement au registre du commerce.	Paiements limités à un par 500 000 opérations.	Maximum de 14 paiements provenant des fonds combinés.
Enregistrements immobiliers effectués au moment voulu.	Enregistrement immobilier : Enregistrements vérifiés rapidement après réception.	Transactions relatives aux droits immobiliers vérifiées dans les délais légaux selon un nombre annuel de droits enregistrés allant de 1,4 à 1,6 million.	Sous réserve de l'approbation de la demande de financement relative au volume de travail et pourvu que le nombre d'enregistrements ne dépasse pas 1,6 million, tous les enregistrements de droits immobiliers vérifiés à l'intérieur du délai légal de 21 jours.

Activité de base : Statistiques de l'état civil			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2000-2001**
Plus grand choix de services et accès accru du public aux registres portant sur les statistiques de l'état civil.	Nombre de points d'accès et de services offerts au public.	Continuer d'augmenter le nombre d'endroits où le public peut se présenter pour obtenir des services le jour même. Continuer à offrir un choix accru de services.	Le nombre d'endroits où le public peut se présenter pour obtenir des services le jour même passera de neuf à 16.

Activité de base : Normes commerciales

Buts/résultats	Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2000-2001
Enquêtes, conformité et poursuites en vertu de la loi administrées directement par le ministère de la Consommation et du Commerce; ces mesures permettront de favoriser un marché sûr et équitable, et par le fait même, une économie concurrentielle.	Pourcentage d'enquêtes terminées avant la fin du délai prescrit.	100 %.	90 %.
	Pourcentage d'enquêtes et de poursuites qui donnent des résultats positifs, c'est-à-dire qui entraînent la restitution aux victimes, qui constituent un important moyen de dissuasion ou qui obligent les contrevenants à assumer les conséquences de leurs actes.	Taux de réussite de 90 %.	Taux de réussite de 90 %.

Dépenses réelles provisoires du ministère par activité de base en 1999-2000*

Ministère de la Consommation et du Commerce	
Fonctionnement	135 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	1 075 employés

Administration du ministère	
Fonctionnement	38 millions de $ **
Immobilisations	0 million de $
	150 employés

Enregistrements commerciaux	
Fonctionnement	41 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	641 employés

Protection des consommateurs et sécurité publique/normes commerciales	
Fonctionnement	8 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	94 employés

Statistiques de l'état civil	
Fonctionnement	9 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	141 employés

Réglementation des alcools et des jeux	
Fonctionnement	39 millions de $ ***
Immobilisations	0 million de $
	49 employés

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.
* Selon la méthode comptable du CCSP.
** Comprend 18,0 millions de dollars pour la location de biens-fonds pour le ministère et 2,4 millions de dollars pour les projets de l'an 2000.
*** Comprend le budget de fonctionnement de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, mais ne tient pas compte de ses 385 employés qui ne sont pas engagés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Plan des affectations 2000-2001 approuvées par le ministère par activité de base*

Ministère de la Consommation et du Commerce	
Fonctionnement	146 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	1 165 employés

Administration du ministère	
Fonctionnement	37 millions de $ **
Immobilisations	0 million de $
	143 employés

Enregistrements commerciaux	
Fonctionnement	44 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	629 employés

Protection des consommateurs et sécurité publique/normes commerciales	
Fonctionnement	8 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	100 employés

Statistiques de l'état civil	
Fonctionnement	11 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	149 employés

Réglementation des alcools et des jeux	
Fonctionnement	39 millions de $ ***
Immobilisations	0 million de $
	48 employés

Prestation des services	
Fonctionnement	7 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	96 employés

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

* Selon la méthode comptable du CCSP.

** Comprend 19,0 millions de dollars pour la location de biens-fonds pour le ministère.

*** Comprend le budget de fonctionnement de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, mais ne tient pas compte de ses 402 employés qui ne sont pas engagés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Personnes à contacter

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités du ministère de la Consommation et du Commerce sont les bienvenus. Prière de contacter les personnes suivantes :

Terry Simzer, Bureau du ministre
(416) 326-3055

Sarah Jones, Direction des services de communications
(416) 326-8530

Direction des services de communications
Ministère de la Consommation et du Commerce
35e étage, 250, rue Yonge
Toronto ON M5B 2N5

Vous pouvez également visiter le site Web du ministère à www.ccr.gov.on.ca ou appeler le personnel du Service d'information à Toronto au (416) 326-8555. Le numéro sans frais est le 1 800 268-1142, le courriel est ccrinfo@ccr.gov.on.ca et le numéro ATS/ATME est le (416) 326-8566.

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : (416) 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2000

ISBN 0-7778-9723-7

This document is also available in English.